

广元市供排水(集团)有限公司文件

广水司〔2021〕87号

广元市供排水（集团）有限公司 关于印发《用户满意度回访管理工作规范》的通知

各部门、分（子）公司：

按照市营商环境办公室工作要求，为进一步优化我市供水营商环境，树立为民服务意识，提升供水服务质量和效率，夯实服务责任，为企业和群众提供全面的、便捷高效的供水服务，结合实际工作内容，制定了《用户满意度回访管理工作规范》，现印发给你们，请按照工作要求认真落实。

特此通知。

附件：用户满意度回访管理工作规范

广元市供排水（集团）有限公司

2021年7月26日



附件：

广元市供排水（集团）有限公司

用户满意度回访管理工作规范

为深化放管服改革，进一步优化供水营商环境，树立为民服务意识，提升供水服务质量和效率，夯实服务责任，为企业和群众提供全面的、便捷高效的供水服务，提升用户办事便利度和用水获得感。

一、目的

- 1、建立客户回访的程序和标准，使回访工作规范化。
- 2、提高用户对公司服务的满意度。
- 3、全面了解用户的服务需求，提升公司整体服务水平。

二、回访方式

电话、短信、现场查看及问卷调查。

三、回访内容及方法

（一）回访内容

用水业务报装与供水热线服务、给水设计与二次供水技术服务、用户接水工程报价与施工、水表查抄与服务质量、管网维修与服务时效、营业窗口服务质量及表务服务时效、网络信息服务、服务水压与水质安全等，问卷包括集团整个业务开展以及用户关心的用水问题。

（二）回访方法

1、管网、表务维修人员的服务回访。热线坐席在受理用户来电后，按照首问责任制派单流转至相关业务部门进行处理，业务部门在派单处理完结后，应及时将处理结果反馈至热线坐席，热线坐席将处理结果进行登记。同时，对派出工单进行用户满意度电话回访，并做好回访记录。

2、各营销窗口人员的服务回访。由客户服务中心负责对营销服务大厅和政务窗口的“好差评”评价回访工作，经营公司每月向客户服务中心提供当月“好差评”评价统计数据汇总表。营销窗口人员应畅通服务评价渠道，做好评价提醒服务，确保办事群众能够进行实时有效评价，做到“一事一评”。

3、问卷调查满意度回访。由客户服务中心每年对公司用水大户进行满意度问卷调查，且每年不少于2次，采用填写《服务满意度调查表》的方式，收集用户对城市供水的要求和服务质量等方面的意见和建议，进行分类整理、统计、汇总和分析，形成《用户满意度调查分析报告》，报集团总经理办公会审议。

4、用水报装业务服务回访。由客户服务中心将已竣工的给水接入工程流转至热线班长，热线班长对时效、费用、服务等满意度进行回访，每月至少1次，并做好回访记录。

四、监督考核

客户服务中心应建立满意度回访核实机制，开展满意度回访核实，找准问题根源，并在规定时间内要求相关部门进行整改，将满意度回访情况作为集团各部门、分（子）公司年度目标考核

内容，同时作为相关办事工作人员个人绩效和年度考核重要内容。对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的，所属部门要限期调换，对造成不良影响的，按照集团公司《损害营商环境行为责任追究处理办法（暂行）》相关规定严肃问责。